

Risultati del questionario "In ascolto.....delle associazioni"



A cura dell'Ufficio Associazioni, con la collaborazione
del Settore Programmazione e Controllo



Obiettivi del questionario

- migliorare i servizi offerti alle associazioni iscritte al registro comunale dagli uffici del settore Gabinetto del Sindaco;
- verificare quali sono le attese e i bisogni principali, i fattori e i livelli di soddisfazione percepiti, per ascoltare, studiare e valutare la qualità del servizio e individuare appositi piani e azioni di miglioramento.

Destinatari

- associazioni iscritte al registro comunale.



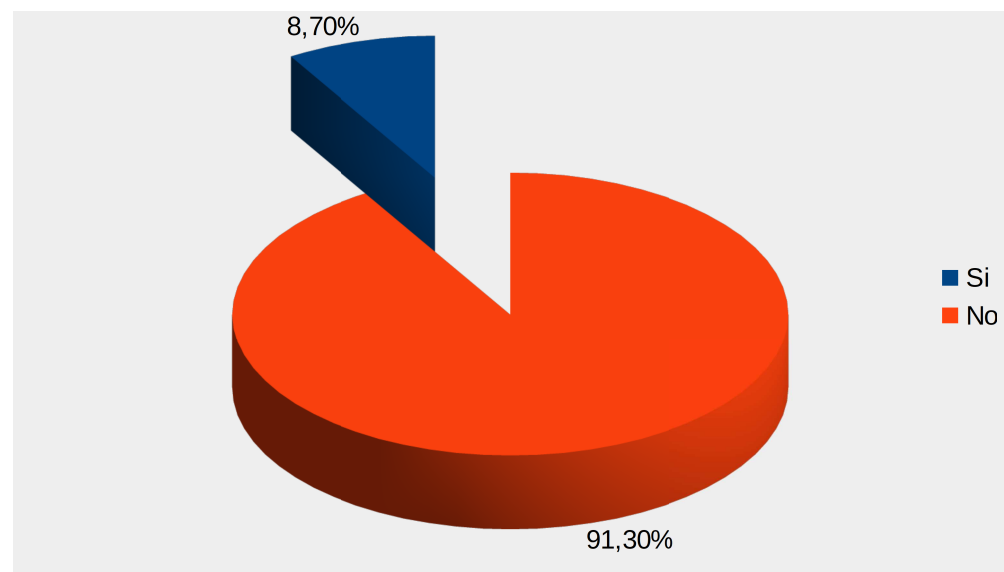
Modalità di somministrazione

- Il questionario è stato pubblicato sul sito www.padovanet.it dal 10 maggio al 10 giugno 2021;
- la campagna di comunicazione è avvenuta tramite invio di una newsletter straordinaria alle associazioni iscritte al registro comunale e tramite inserimento nella newsletter quindicinale inform@ssociazioni;
- sono arrivate 92 risposte su 996 associazioni iscritte, pari al 9,24% delle associazioni iscritte al registro comunale.



E' la prima volta che si rivolge agli uffici del Settore Gabinetto del Sindaco?

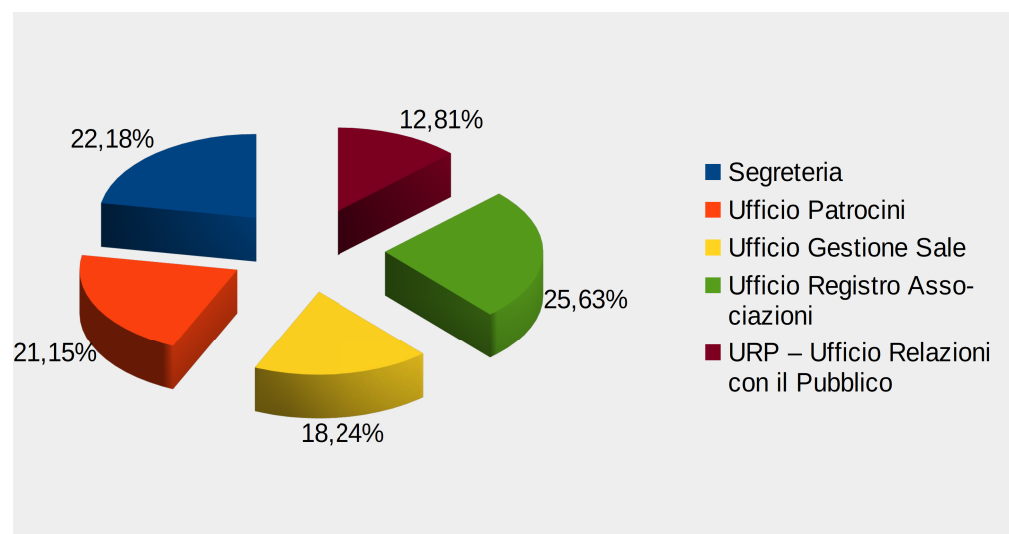
si	8,70%
no	91,30%





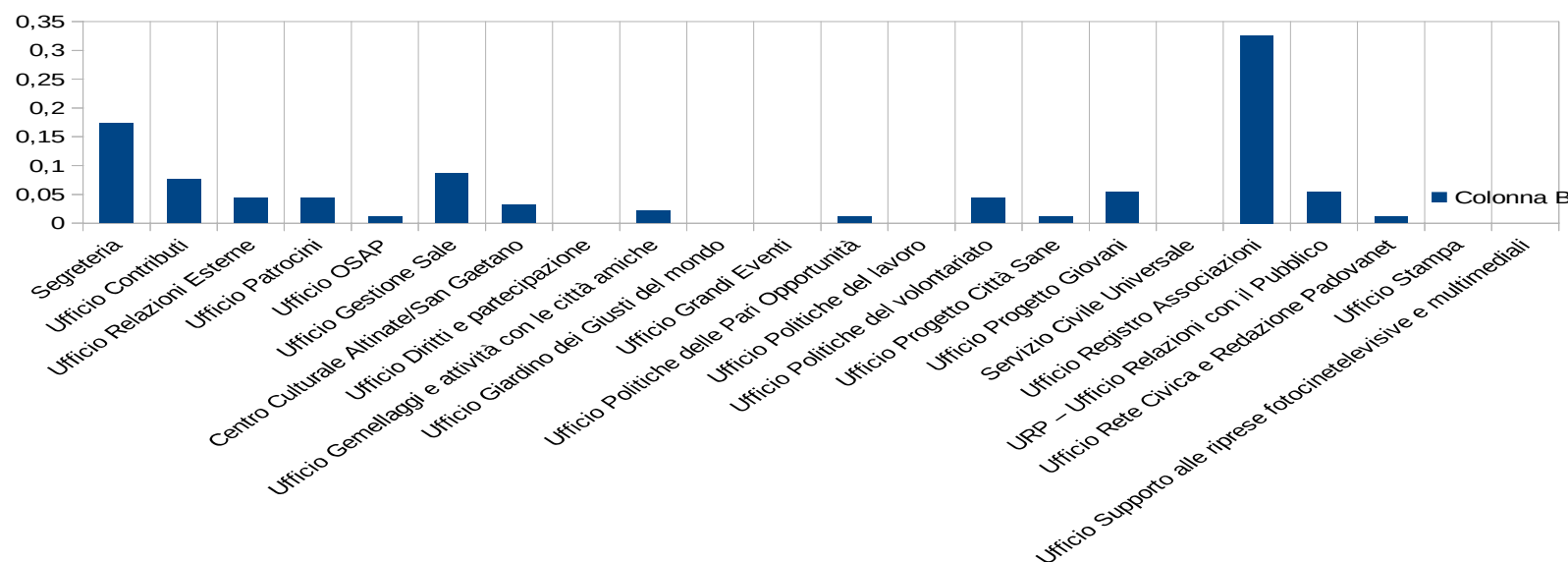
Quali sono gli uffici che contatta più frequentemente?

Ufficio Registro Associazioni	25,63%
Segreteria	22,18%
Ufficio Patrocini	21,15%
Ufficio Gestione sale	18,24%
URP - Ufficio Relazioni con il Pubblico	12,81%





Qual'è l'ufficio che ha maggiormente frequentato da gennaio?

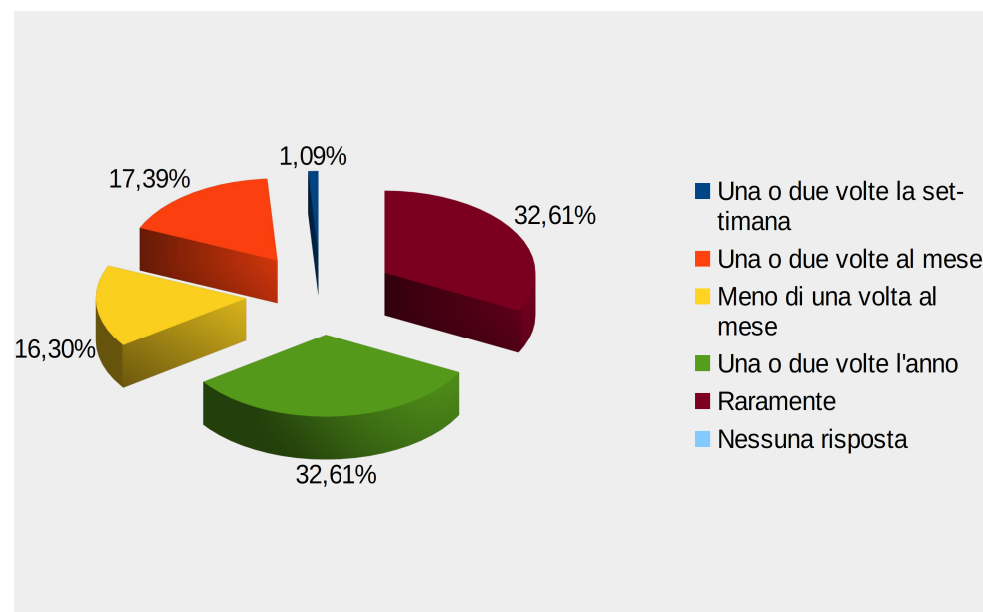


Con riferimento in particolare al 2021, gli uffici maggiormente visitati sono stati quello del Registro Associazioni (32,6%) e la Segreteria (17,4%), a seguire l'Ufficio Gestione Sale (8,70%), l'Ufficio Progetto Giovani e URP (5,43%).



Con quale frequenza si rivolge a questo ufficio?

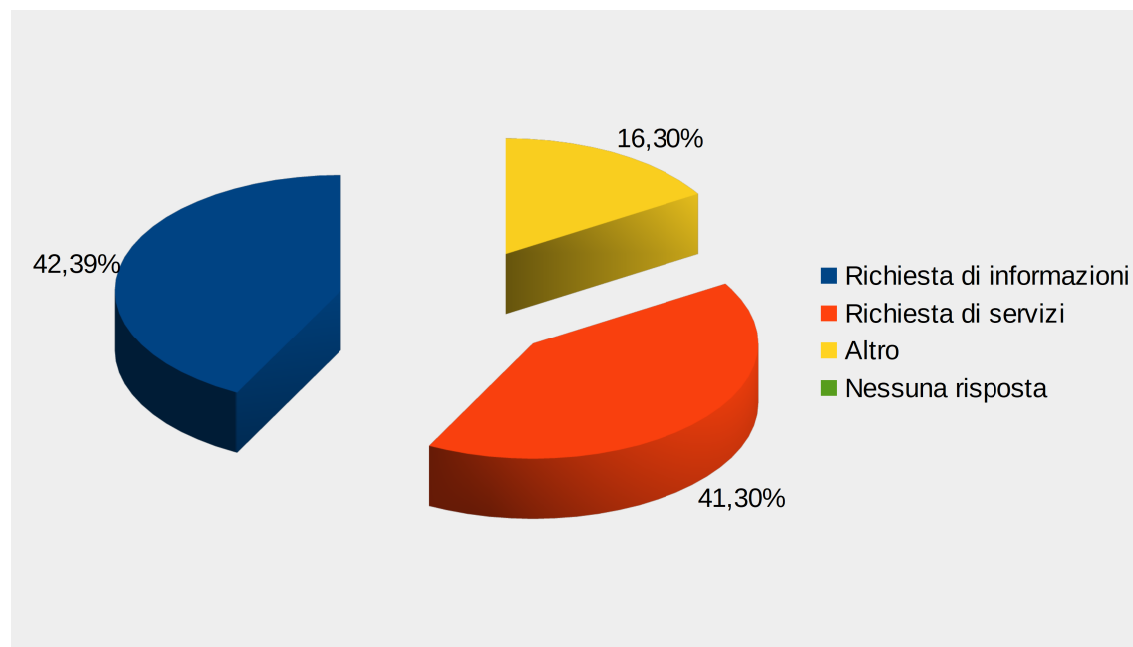
Una o due volte la settimana	1,09%
Una o due volte al mese	17,39%
Meno di una volta al mese	16,30%
Una o due volte l'anno	32,61%
Raramente	32,61%
Nessuna risposta	0,00%





Per quale motivo si rivolge all'ufficio?

Richiesta di informazioni	42,39%
Richiesta di servizi	41,30%
Altro	16,30%
Nessuna risposta	0,00%

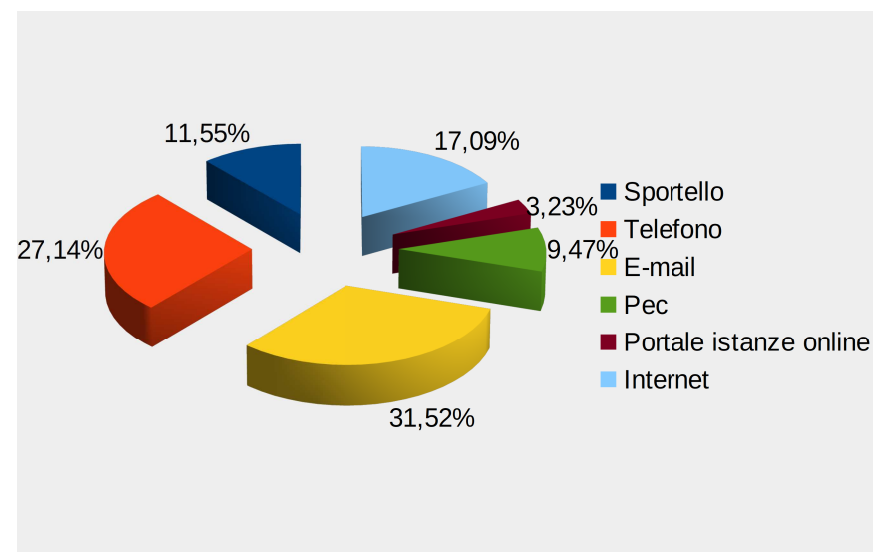


La maggioranza di chi si rivolge agli uffici lo fa per chiedere informazioni o per chiedere servizi. Chi ha risposto “per altri motivi” ha indicato principalmente richiesta Patrocinio, sale, gemellaggi, cerimonie, manifestazioni ed eventi.



Quante volte, da gennaio, ha utilizzato uno dei seguenti canali per fruire del servizio?

e-mail	31,52%
telefono	27,14%
internet	17,09%
sportello	11,55%
pec	9,47%
Portale istanze online	3,23%



La forma di accesso mediamente più frequente è quella tramite e-mail, seguita dal contatto telefonico, mentre risultano “residuali” il ricorso alla PEC e al Portale “Istanze online”.



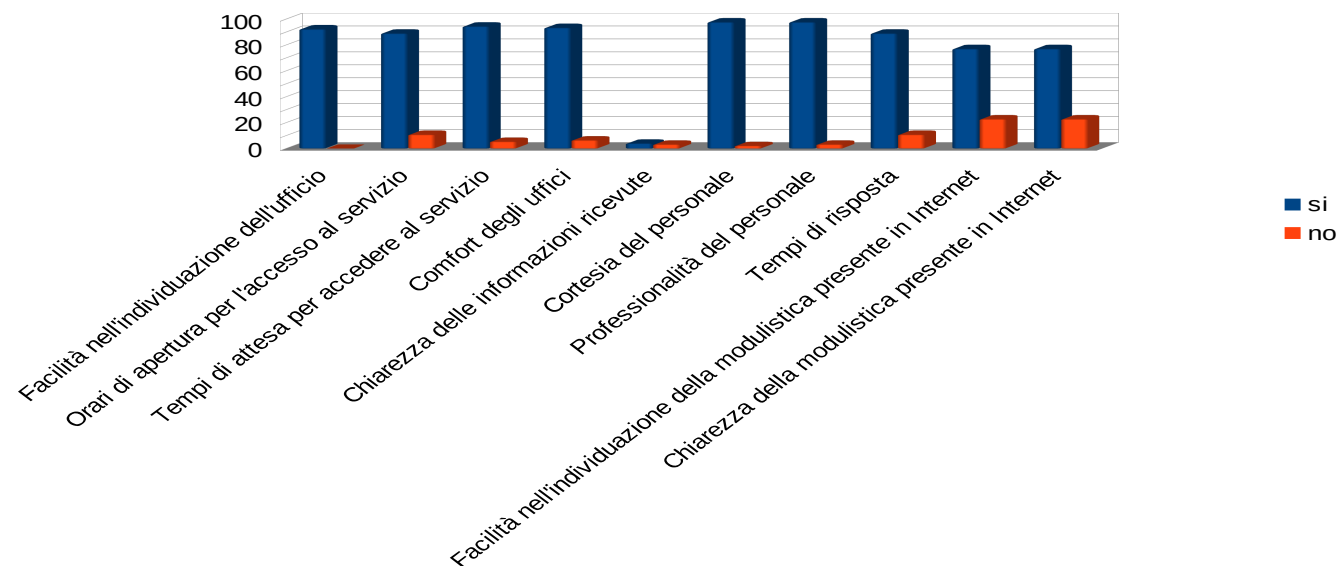
Quanto si ritiene soddisfatto del servizio offerto dall'ufficio rispetto a:

	Molto o abbastanza soddisfatto	Poco o per nulla soddisfatto
Facilità nell'individuazione dell'ufficio	92,4 %	7,61%
Orari di apertura per l'accesso al servizio	89,13%	10,87%
Tempi di attesa per accedere al servizio	94,57%	5,43%
Comfort degli uffici	93,48%	6,52%
Chiarezza delle informazioni ricevute	96,74%	3,26%
Cortesìa del personale	97,83%	2,17%
Professionalità del personale	97,82%	2,17%
Tempi di risposta	89,13%	10,87%
Facilità nell'individuazione della modulistica presente in Internet	77,18%	22,83%
Chiarezza della modulistica presente in Internet	77,17%	22,82%

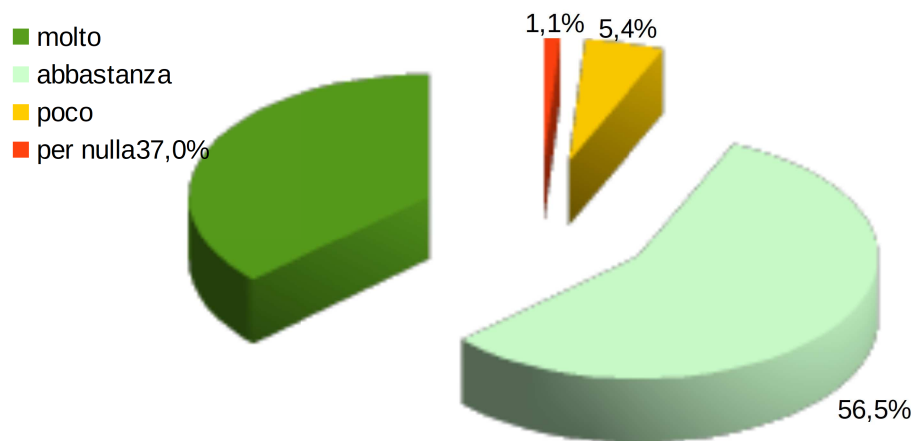


Quanto si ritiene soddisfatto del servizio offerto dall'ufficio

In generale, la percezione del servizio è positiva su gran parte degli aspetti: tuttavia, gli aspetti legati alla modulistica raccolgono alcune percentuali di scarsa soddisfazione. Altre risposte negative, anche se in misura minore) sono quelle degli orari di apertura, la facilità di accesso e i tempi di risposta.



Quanto si ritiene complessivamente soddisfatto del servizio offerto tenendo conto degli aspetti sopra indicati?



La percentuale dei soddisfatti è pari al 93,5% dei rispondenti, sommando le voci molto e abbastanza soddisfatto.

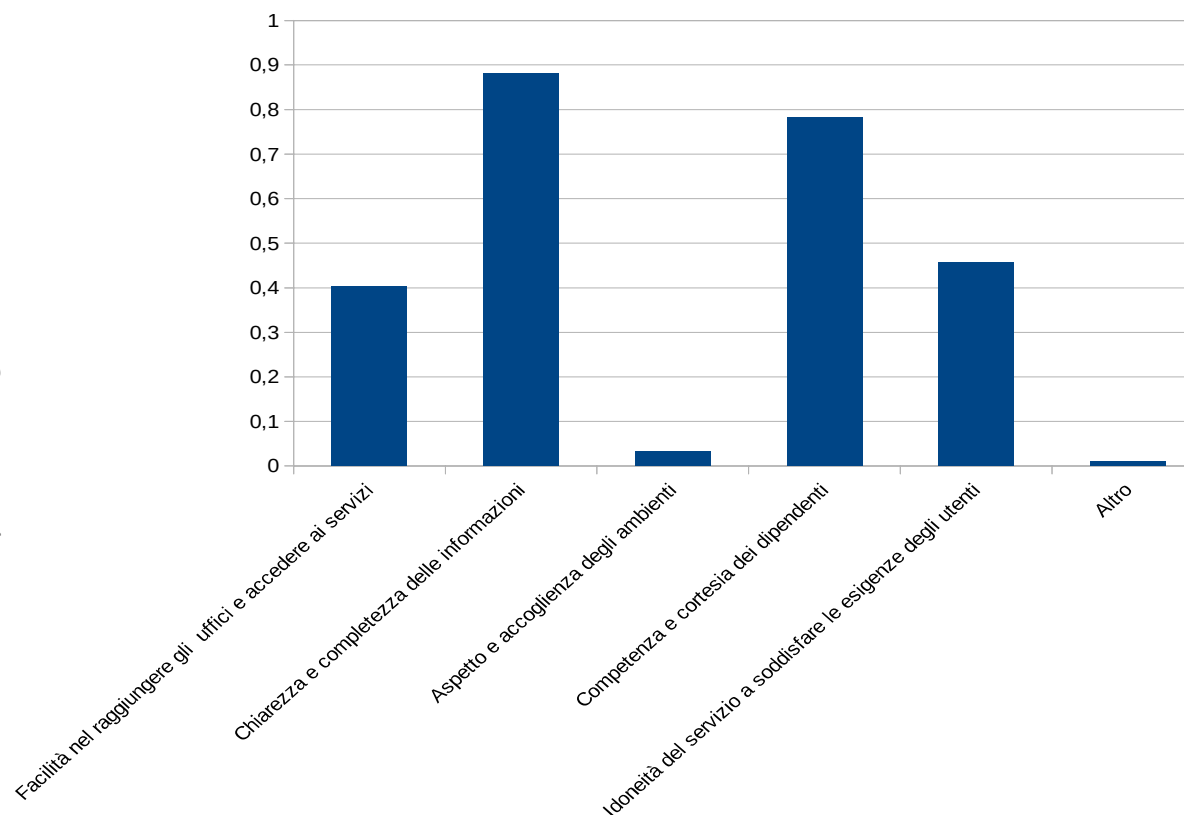


Quanto considera importanti i seguenti aspetti? Indichi i tre che ritiene più importanti.

Tra gli aspetti considerati più importanti si segnalano:

- chiarezza e completezza delle informazioni (88,04%)
- competenza e cortesia dei dipendenti (78,26%)
- idoneità del servizio a sviluppare le esigenze degli utenti (45,65%)

Anche se non è da meno la facilità nel raggiungere gli uffici e accedere ai servizi (40,22%)





Profilo dei rispondenti

Poco più di metà degli utenti (il 55,4%) è uomo, le donne sono quasi il 37%, mentre in 7 non hanno risposto alla domanda sul genere.

Quasi l'85% dei partecipanti si ripartisce equamente nelle fasce d'età da 46 a 65 e oltre 65 anni.

Il titolo di studio modale è la laurea, posseduta in oltre la metà (54,3%) dei casi.

Circa il 37% dei rispondenti è pensionato, a seguire i lavoratori autonomi (19,6%) e gli impiegati (16,3%).

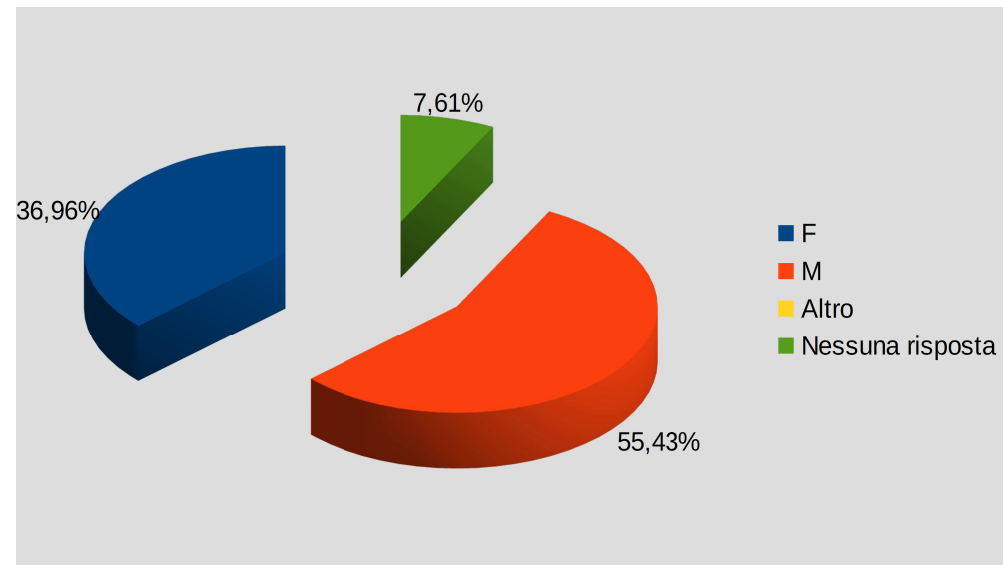
Il 70,6% risiede abitualmente a Padova, i rimanenti si suddividono tra comuni limitrofi (21,7%) e altri comuni della provincia. Una sola persona risiede fuori Provincia.

Per i residenti a Padova, le Consulte maggiormente rappresentate sono la n. 1 (28,1%) e la n. 2 (21,9%).



Profilo dei rispondenti - genere

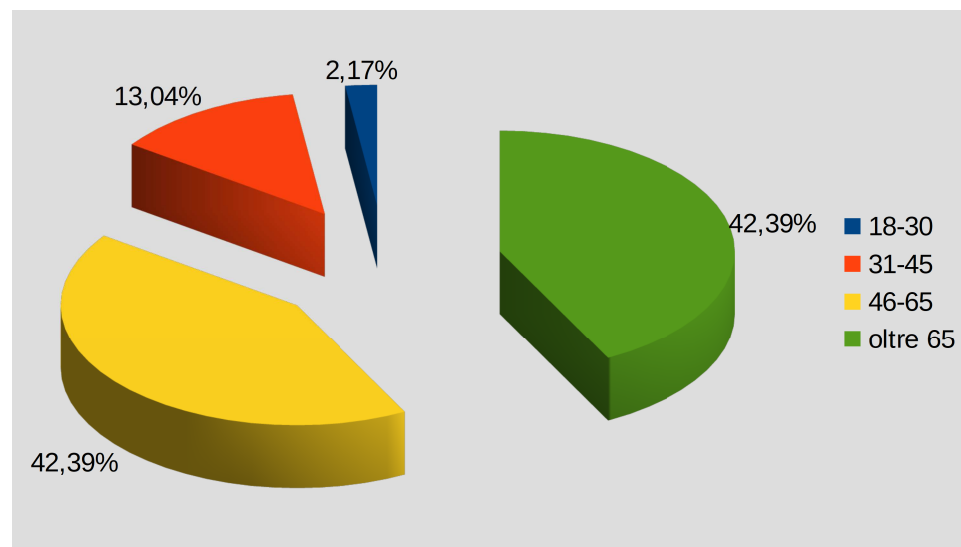
Genere	
F	36,96%
M	55,43%
Altro	0,00%
Nessuna risposta	7,61%





Profilo dei rispondenti - età

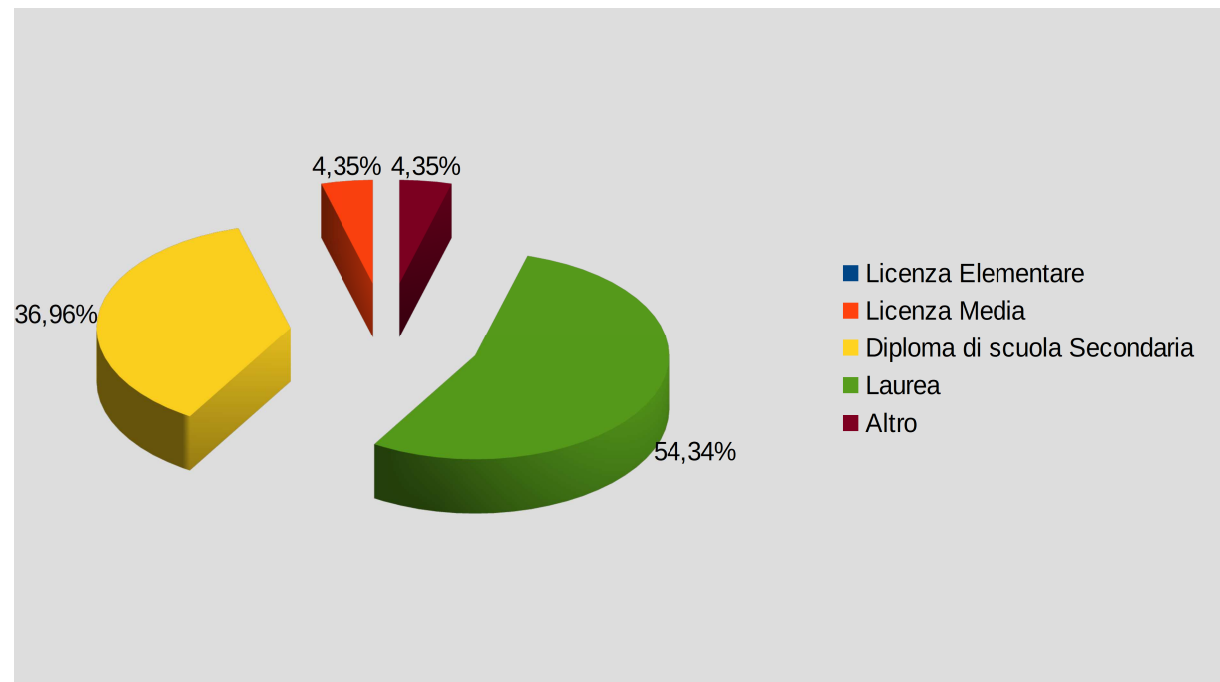
Età	
18-30	2,17%
31-45	13,04%
46-65	42,39%
oltre 65	42,39%





Profilo dei rispondenti - titolo di studio

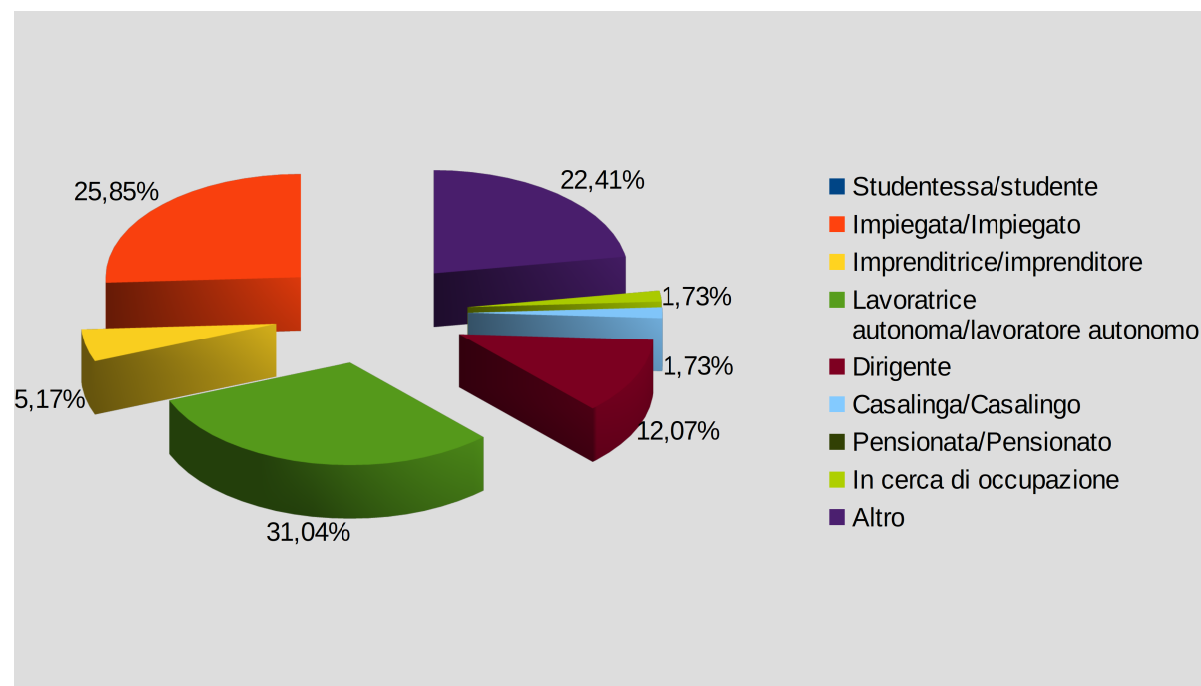
Licenza Elementare	0,00%
Licenza Media	4,35%
Diploma di scuola Secondaria	36,96%
Laurea	54,35%
Altro	4,35%





Profilo dei rispondenti - professione

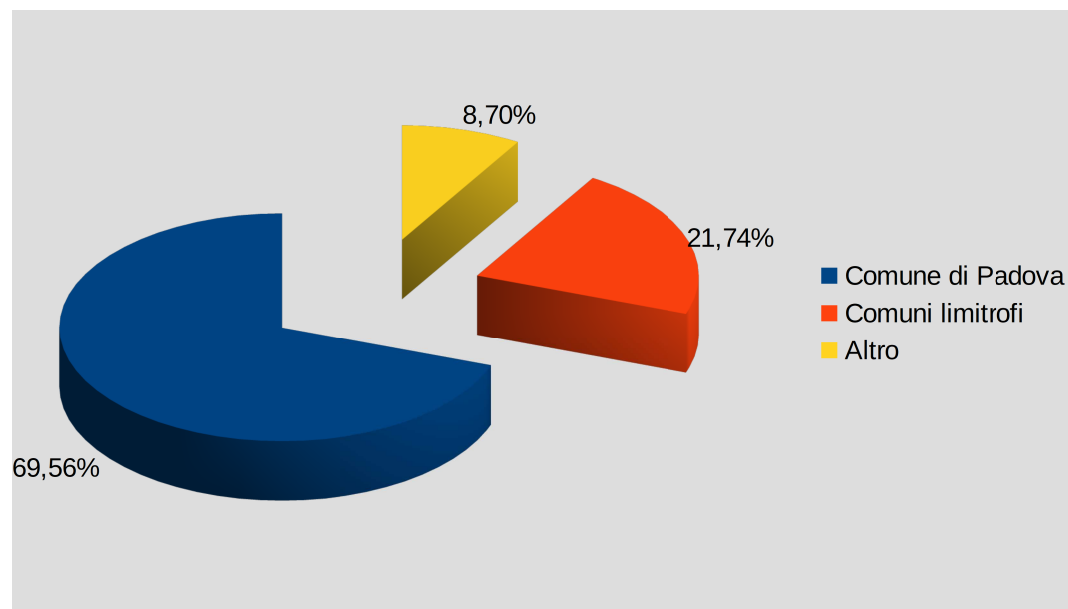
Studentessa/studente	0,00%
Impiegata/Impiegato	16,30%
Imprenditrice/ imprenditore	3,26%
Lavoratrice autonoma/lavoratore autonomo	19,57%
Dirigente	7,61%
Casalinga/Casalingo	1,09%
Pensionata/ Pensionato	36,96%
In cerca di occupazione	1,09%
Altro	14,13%





Profilo dei rispondenti - residenza

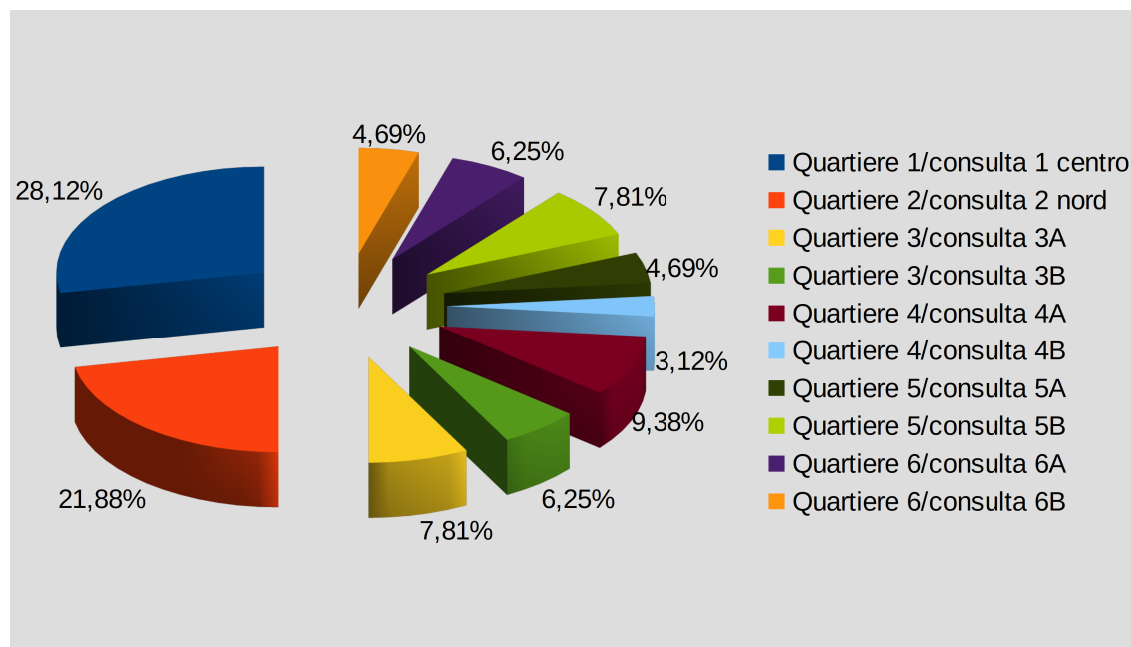
Comune di Padova	69,57%
Comuni limitrofi	21,74%
Altro	8,70%





Profilo dei rispondenti - Quartieri/Consulte

Quartiere 1/consulta 1 centro	28,12%
Quartiere 2/consulta 2 nord	21,88%
Quartiere 3/consulta 3A	7,81%
Quartiere 3/consulta 3B	6,25%
Quartiere 4/consulta 4A	9,38%
Quartiere 4/consulta 4B	3,12%
Quartiere 5/consulta 5A	4,69%
Quartiere 5/consulta 5B	7,81%
Quartiere 6/consulta 6A	6,25%
Quartiere 6/consulta 6B	4,69%

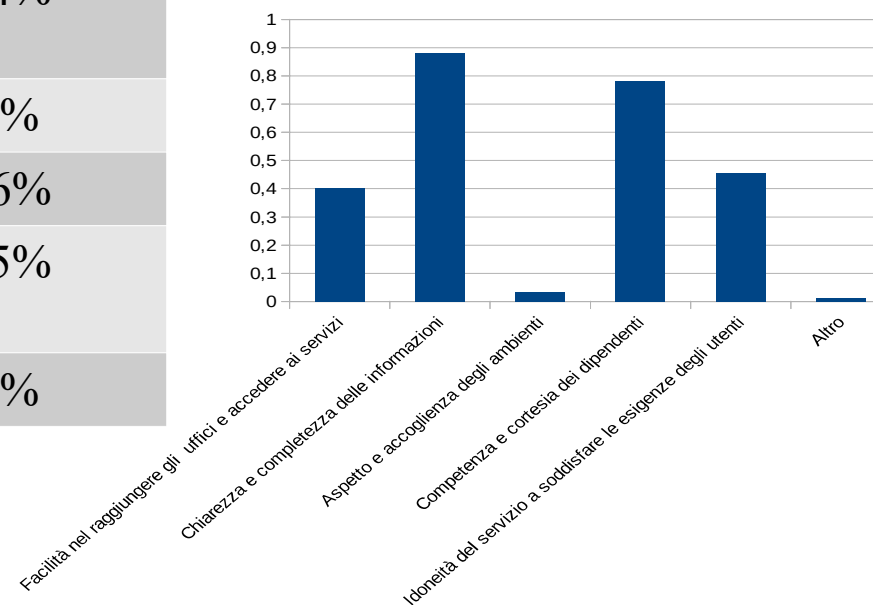




Aspettative

E' stato chiesto agli utenti di indicare i 3 aspetti del servizio ritenuti più importanti: il tema maggiormente scelto (88,04% delle risposte) è stato quello della chiarezza e completezza delle informazioni, seguito da "competenza e cortesia" e "idoneità del servizio".

Facilità nel raggiungere gli uffici e accedere ai servizi	40,22%
Chiarezza e completezza delle informazioni	88,04%
Aspetto e accoglienza degli ambienti	3,26%
Competenza e cortesia dei dipendenti	78,26%
Idoneità del servizio a soddisfare le esigenze degli utenti	45,65%
Altro	1,09%





Criticità e Osservazioni: sintesi

Per migliorare il servizio sono pervenuti i seguenti suggerimenti:

- maggiore facilità e chiarezza nella navigazione del sito Padovanet;
- velocizzare i tempi;
- alcuni uffici operativi non rispondo alle e-mail;
- maggiore dimestichezza e fruibilità della documentazione online, implementazione dello spid per determinati documenti;
- gli uffici e le persone ci sono e sono disponibili. È difficile capire a chi si di deve rivolgere.



Azioni per migliorare il servizio:

- rendere pubblici i risultati dell'indagine attraverso l'inserimento nello spazio nonprofit e l'invio tramite newsletter;
- accompagnare attraverso una pagina dedicata o con sistemi informatici la ricerca delle informazioni rivolte alle associazioni nel sito Padovanet (modulistica, contributi, sale ecc) al fine di semplificarne il reperimento;
- riproporre il questionario nei prossimi mesi per verificare l'efficacia delle azioni sopra descritte e il grado di soddisfazione raggiunto.



Grazie per aver partecipato a migliorare il servizio.